



รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
เทศบาลตำบลปากห้วย อำเภอรัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว

การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ของเทศบาลตำบลปากห้วย อยู่ในระดับ **ผ่าน** โดยมีคะแนนในภาพรวม **อยู่ที่ ๘๘.๓๑ คะแนน** แยกผลการประเมิน ตามรายละเอียด ดังนี้

๑. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) มีคะแนนรวม ๙๘.๗๔ คะแนน

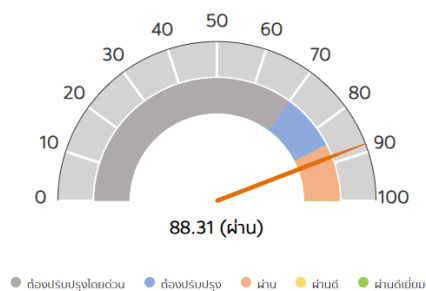
๒. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT)

ส่วนที่ ๑ มีคะแนนรวม ๙๗.๙๓ คะแนน

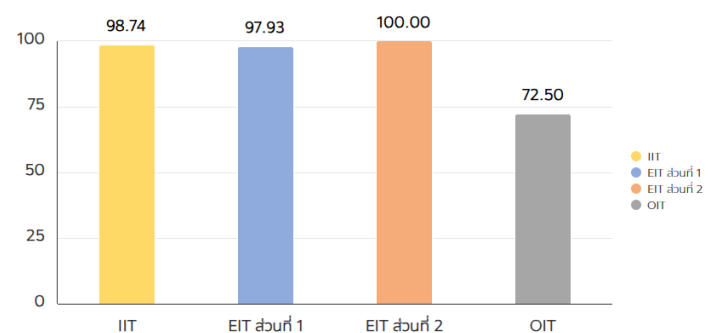
ส่วนที่ ๒ มีคะแนนรวม ๑๐๐ คะแนน

๓. แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) มีคะแนนรวม ๗๒.๕๐ คะแนน

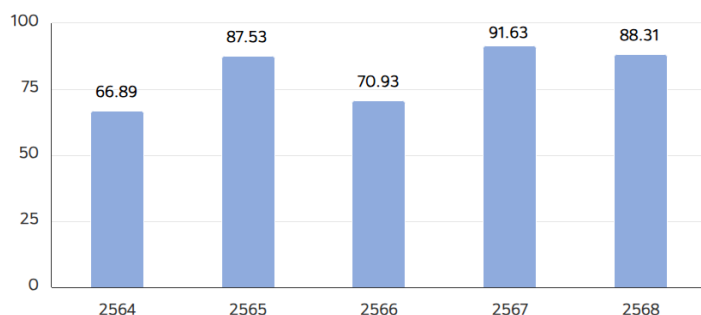
ผลการประเมินในภาพรวม



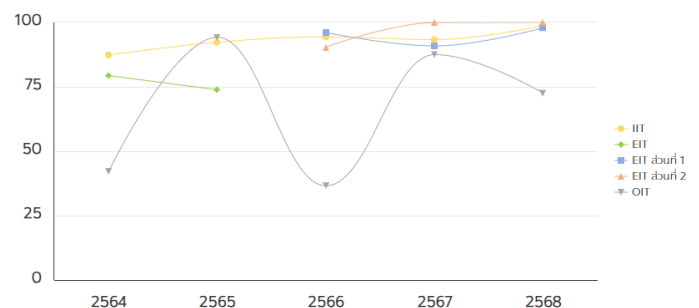
ผลการประเมินรายเครื่องมือ



ผลการประเมินในภาพรวมย้อนหลัง

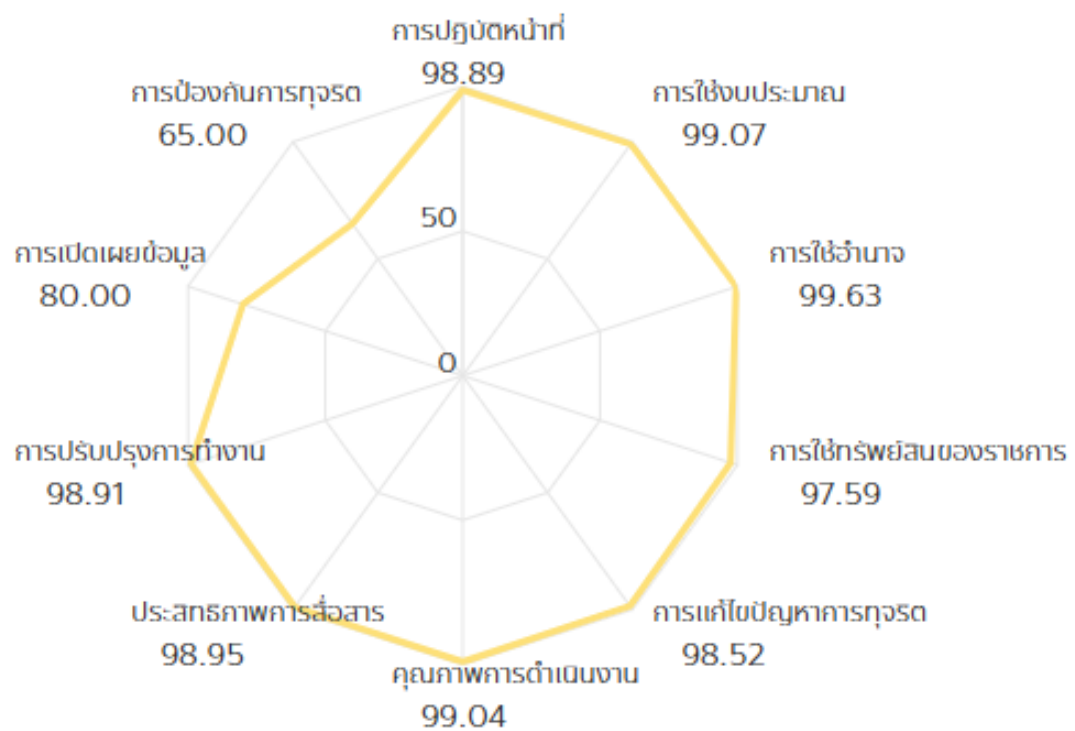


ผลการประเมินรายเครื่องมือย้อนหลัง



ตามที่ได้ดำเนินการวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ของเทศบาลตำบลปากห้วย ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ และได้กำหนดมาตรการ/แนวทางในการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ของเทศบาลตำบลปากห้วย จึงขอรายงานผลการดำเนินการดังนี้

ปี พ.ศ. ๒๕๖๘



สรุปผลการประเมินรายตัวชี้วัด

แนวทางในการยกระดับผลการประเมินฯ และพัฒนาการดำเนินงาน รายละเอียดข้อคำถามที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ประเด็นข้อคำถาม	คะแนน	การวิเคราะห์ผลการประเมินฯ
ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่		
i๑ การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	๙๖.๖๗	ข้อคำถามที่ได้คะแนนน้อยที่สุด การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด สาเหตุเกิดจาก : การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานยังมีความรู้ความเข้าใจไม่เพียงพอ ต้องได้รับการอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสิทธิภาพให้มากยิ่งขึ้น หรือมีจำนวนผู้ปฏิบัติงานน้อย
i๒ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม ต่อผู้ที่มาติดต่อหรือผู้รับบริการ มากน้อยเพียงใด	๑๐๐.๐๐	
i๓ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการเรียกรับสินบนเพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการหรือไม่	๑๐๐.๐๐	
ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ		
i๔ หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามวัตถุประสงค์ มากน้อยเพียงใด	๙๗.๗๘	ข้อคำถามที่ได้คะแนนน้อยที่สุด : i๔ หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตาม วัตถุประสงค์ มากน้อยเพียงใด สาเหตุเกิดจาก : การประมาณการค่าใช้จ่ายบางรายการไม่สอดคล้องกับสถานการณ์จริง และ ในทางปฏิบัติมีข้อจำกัดด้านระเบียบกฎหมาย หรือแนวทางปฏิบัติที่ไม่สามารถดำเนินการให้ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ แนวทางการยกระดับผลการประเมิน : ควรจัดให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการ จัดทำแผนการดำเนินงาน และแผนการใช้จ่ายงบประมาณ หรือมีส่วนร่วมในกระบวนการกำกับ ติดตามแผนการดำเนินงาน และแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เพื่อให้บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมให้การใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตาม วัตถุประสงค์ มีความคุ้มค่า และเกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน
i๕ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการเบิกจ่ายเงินเป็นเท็จ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ มากน้อยเพียงใด	๑๐๐.๐๐	
i๖ หน่วยงานของท่าน มีการใช้งบประมาณหรือการจัดซื้อจัดจ้างที่เอื้อประโยชน์ให้บุคคลใดบุคคลหนึ่ง มากน้อยเพียงใด	๙๙.๔๔	
ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ		
i๗ ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชา* ของท่านสั่งให้ทำธุระส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาหรือพวกพ้อง บ่อยครั้งมากน้อยเพียงใด	๙๙.๔๔	ข้อคำถามที่ได้คะแนนน้อยที่สุด : i๗ i๘ ท่านเคยผู้บังคับบัญชาของท่านสั่งให้ทำธุระส่วนตัวของ ผู้บังคับบัญชาหรือพวกพ้อง บ่อยครั้งมากน้อยเพียงใด สาเหตุเกิดจาก : ในส่วนของการที่ผู้บังคับบัญชา สั่งให้ทำธุระส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาทางเจ้าหน้าที่ไม่สามารถปฏิเสธได้โดยตรง แนวทางการยกระดับผลการประเมิน : ปฏิบัติตามระเบียบและคู่มือการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดพร้อมทั้งจัดประชุมหลักการทำงานทั้งระดับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกท่าน เกี่ยวกับ การประพฤติมิชอบ ให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายอย่างเคร่งครัด และเพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนการประพฤติมิชอบ
i๘ ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชา* ของท่านสั่งให้ทำในสิ่งที่เป็นการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ บ่อยครั้งมากน้อยเพียงใด	๙๙.๔๔	
i๙ การบริหารงานบุคคลในหน่วยงานของท่าน มีการให้หรือรับสินบน เพื่อแลกกับการบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย หรือเลื่อนตำแหน่งหรือไม่	๑๐๐.๐๐	
ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ		

i๑๐ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการขอยืมหรือขอใช้ ทรัพย์สินของหน่วยงานอย่างถูกต้องตามขั้นตอน/แนวปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด	๙๔.๔๔	ข้อคำถามที่ได้คะแนนน้อยที่สุด : i๑๐ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการขอยืมหรือขอใช้ ทรัพย์สินของหน่วยงานอย่างถูกต้องตามขั้นตอนหรือแนวปฏิบัติมากน้อยเพียงใด สาเหตุเกิดจาก : เจ้าหน้าที่บางรายยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนหรือระเบียบ การยืมทรัพย์สินทางราชการ และบางกรณียังมีการขอใช้ทรัพย์สินของหน่วยงานอย่างเร่งด่วน จึงไม่ได้ดำเนินการตามขั้นตอนอย่างครบถ้วน แนวทางการยกระดับผลการประเมิน : จัดทำคู่มือหรือสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการยืมและ การใช้ทรัพย์สินของราชการ ให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่กำหนด และสร้างความรู้ความ เข้าใจเกี่ยวกับบทลงโทษ เพื่อให้การบริหารจัดการทรัพย์สินมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และ ตรวจสอบได้มากยิ่งขึ้น
i๑๑ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน เคยนำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว บ่อยครั้งมากน้อยเพียงใด	๑๐๐.๐๐	
i๑๒ การกำกับดูแลและตรวจสอบทรัพย์สินของหน่วยงาน สามารถป้องกันการนำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวได้ มากน้อยเพียงใด	๙๘.๓๓	
ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต		
i๑๓ ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานของท่าน ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการทุจริต มากน้อยเพียงใด	๙๘.๓๓	ข้อคำถามที่ได้คะแนนน้อยที่สุด : i๑๓ ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานของท่าน ให้ความสำคัญกับ การแก้ไขปัญหาการทุจริต มากน้อยเพียงใด สาเหตุเกิดจาก : ปัจจุบันการทุจริตมีรูปแบบที่แนบเนียนและซับซ้อนขึ้นมาก (เช่น การทุจริตเชิง นโยบาย , การเอื้อประโยชน์ผ่านช่องว่างทางกฎหมาย) ทำให้ผู้บริหารที่ขาดความเข้าใจเชิงลึก มองไม่เห็นปัญหา หรือรู้สึกว่ายากเกินกว่าจะจัดการได้อย่างเด็ดขาด แนวทางการยกระดับผลการประเมิน : ควรจัดให้ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรม ทางด้านการทุจริตในหน่วยงานภาครัฐ ให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาการทุจริตที่ เกิดขึ้นในปัจจุบัน และแนวทางการแก้ไขปัญหา รวมทั้งให้ทราบถึงบทลงโทษ ในกรณีปล่อยให้มี การทุจริต
i๑๔ ท่านคิดว่าการดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตของหน่วยงานท่าน สามารถป้องกันได้ มากน้อยเพียงใด	๙๘.๓๓	
i๑๕ ท่านเชื่อมั่นในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงานของท่าน มากน้อยเพียงใด	๙๘.๘๙	
ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน		
e๑ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา	๙๖.๔๔	ข้อคำถามที่ได้คะแนนน้อยที่สุด : e๑ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตาม ขั้นตอนและระยะเวลา สาเหตุเกิดจาก : การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อาจเกิดความล่าช้าในบางช่วงเวลาที่มิได้มีผู้ใช้ บริการในเรื่องเดียวกันเป็นจำนวนมาก หรือบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่จำเป็นต้องปฏิบัติตามหลัก กฎหมายในเรื่องที่มาติดต่อ จึงเกิดความล่าช้าไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด แนวทางการยกระดับผลการประเมิน : จัดประชุมพนักงาน และเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับขั้นตอนใน การปฏิบัติงาน และหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับงานที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนการทำงานหรือระยะเวลาการทำงาน ศึกษาข้อควรปฏิบัติ ของหลักการทำงานให้ชัดเจน รายงาน ปัญหาหรือขั้นตอนการทำงานให้ผู้บริหารได้รับทราบ
e๒ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่านและผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน	๙๗.๘๑	
e๓ ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบน เพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่านหรือไม่	๑๐๐.๐๐	
ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร		
e๔ หน่วยงานมีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย	๙๗.๘๑	ข้อคำถามที่ได้คะแนนน้อยที่สุด : e๔ e๕ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชน หรือผู้รับบริการควร

e๕ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน	๙๗.๘๑	ได้รับทราบอย่างชัดเจน สาเหตุเกิดจาก : ประชาชนบางกลุ่มยังมีข้อจำกัดในการเข้าถึงสื่อออนไลน์ ทำให้ไม่สามารถ เข้าถึงช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้และไม่ได้รับข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน แนวทางการยกระดับผลการประเมิน : การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนทั่วไปสามารถ เข้าถึงได้ง่าย มีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก โดยการพัฒนาช่องทางการสื่อสารให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ปรับปรุงรูปแบบการนำเสนอข้อมูลให้ง่ายต่อการเข้าใจ และให้เป็นข้อมูลปัจจุบัน
e๖ เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายแก่ท่านได้อย่างชัดเจน	๙๘.๐๘	

ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน		
e๗ หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน	๙๗.๘๑	หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการ ดำเนินงานของหน่วยงาน สาเหตุเกิดจาก : ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางราย มีความเห็นว่า หน่วยงานยังขาดการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการ ดำเนินงาน / การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นเท่าที่ควร แนวทางการยกระดับผลการประเมิน : หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก เข้ามา มี ส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ผ่านการดำเนินการโครงการ หรือกิจกรรม ต่างๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้ สาธารณชนรับทราบด้วย
e๘ หน่วยงานมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชน	๙๗.๘๑	
e๙ หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	๙๗.๘๑	

ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล		
ข้อมูลพื้นฐาน		๑๐๐.๐๐
๐๑ โครงสร้างและอำนาจหน้าที่	๑๐๐.๐๐	
๐๒ ข้อมูลผู้บริหาร	๑๐๐.๐๐	
๐๓ ข้อมูลการติดต่อ	๑๐๐.๐๐	
๐๔ ข่าวประชาสัมพันธ์	๑๐๐.๐๐	
การบริหารงานและการใช้จ่ายงบประมาณ		๑๐๐.๐๐
๐๕ แผนยุทธศาสตร์หรือแผนพัฒนาหน่วยงาน	๑๐๐.๐๐	
๐๖ แผนและความก้าวหน้าในการดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘	๐.๐๐	หน่วยงานไม่ได้แสดงผลความก้าวหน้าในการดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘ ที่มีเนื้อหาหรือรายละเอียด ความก้าวหน้า อย่างน้อยประกอบด้วย (๑) ผลการดำเนินงานของแต่ละโครงการหรือกิจกรรม (๒) ผลการใช้จ่ายงบประมาณ ที่ใช้ดำเนินงานแต่ละโครงการหรือกิจกรรม
๐๗ รายงานผลการดำเนินงานประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗	๑๐๐.๐๐	
๐๘ คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๑๐๐.๐๐	
๐๙ คู่มือหรือแนวทางการขอรับบริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ	๑๐๐.๐๐	

๐๑๐ E-Service	๑๐๐.๐๐	
๐๑๑ ข้อมูลสถิติการให้บริการ	๑๐๐.๐๐	
การจัดซื้อจัดจ้าง		๕๐.๐๐
๐๑๒ รายการการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ และความก้าวหน้าการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘	๕๐.๐๐	
๐๑๓ รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗	๕๐.๐๐	
การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล		๑๐๐.๐๐
๐๑๔ แผนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล*	๑๐๐.๐๐	
๐๑๕ รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗	๑๐๐.๐๐	
๐๑๖ ประมวลจริยธรรมและการขับเคลื่อนจริยธรรม	๑๐๐.๐๐	
การส่งเสริมความโปร่งใส		๑๐๐.๐๐
๐๑๗ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐๐.๐๐	
๐๑๘ ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐๐.๐๐	
๐๑๙ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐๐.๐๐	
๐๒๐ การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม	๑๐๐.๐๐	
ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตในประเด็นสินบน		๘๐.๐๐
๐๒๑ ประกาศเจตนารมณ์และการสร้างวัฒนธรรม ตามนโยบาย No Gift Policy จากการปฏิบัติหน้าที่	๕๐.๐๐	
๐๒๒ รายงานการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยา	๕๐.๐๐	
๐๒๓ การประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดการให้หรือรับสินบนจากการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘	๑๐๐.๐๐	
๐๒๔ รายงานผลการดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗	๑๐๐.๐๐	
การส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส		๕๐.๐๐
๐๒๕ แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต	๑๐๐.๐๐	
๐๒๖ รายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗	๐.๐๐	มีการแสดงผลการใช้จ่ายงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินการแต่ละโครงการหรือกิจกรรม แต่ไม่แสดงช่วงระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละโครงการกิจกรรม ทำให้ไม่ครบองค์ประกอบด้านข้อมูล

๐๒๗ มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	๕๐.๐๐	
๐๒๘ รายงานผลการดำเนินการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗	๕๐.๐๐	

การนำผลการประเมิน ITA ไปสู่การพัฒนาองค์กร

การวิเคราะห์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ นำไปสู่การปฏิบัติหรือกำหนดมาตรการ เพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรม และความโปร่งใสของเทศบาลตำบลปากห้วย ให้ดียิ่งขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่

มาตรการ / โครงการ / กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัด ตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
จัดทำช่องทางการร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อให้บุคคลภายนอกได้ แจ้งเบาะแสและร้องเรียนการทุจริตที่เกิดขึ้นจากภารกิจให้บริการของหน่วยงาน	ค่าครองชีพที่สูงสวนทางกับเงินเดือน หรือค่าตอบแทนที่ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพของเจ้าหน้าที่ บางระดับอาจเป็นแรงจูงใจให้เกิดการทุจริต	จัดประชุมชี้แจงมาตรการและบทลงโทษ กรณีมีการเรียกรับสินบน	๑ ต.ค. ๖๘ – ๓๐ ก.ย. ๖๙	สำนักปลัด

ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ

มาตรการ / โครงการ / กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัด ตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
จัดทำแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี	การประมาณการค่าใช้จ่ายบางรายการ ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์จริง และในทางปฏิบัติมีข้อจำกัดด้านระเบียบ กฎหมาย หรือแนวทางปฏิบัติที่ไม่สามารถดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์	๑. วิเคราะห์ภารกิจ และความจำเป็นในการจัดทำงบประมาณ ๒. จัดทำคำของบประมาณ และแผนการ ใ้จ่ายงบประมาณ ๓. ดำเนินการตามแผนงาน/โครงการที่ได้รับอนุมัติ ๔.เบิกจ่ายงบประมาณตามระเบียบและ หลักเกณฑ์ที่กำหนด ๕. ติดตาม ตรวจสอบ และควบคุมการใ้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ๖. สรุปและประเมินผลการดำเนินงาน พร้อมรายงานผล ต่อผู้ บริหาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ ต.ค. ๖๘ – ๓๐ ก.ย. ๖๙	ทุกส่วนราชการ (กอง)

ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ

มาตรการ / โครงการ / กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัด ตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
กิจกรรมสร้างความโปร่งใสในการบริหารงานบุคคล	ใน ส ' ว น ข อ ง ก า ร ที่ผู้บังคับบัญชา สั่งให้ ทำธุระส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาทางเจ้าหน้าที่ไม่สามารถปฏิเสธได้โดยตรง	๑. จัดทำระเบียบ และคู่มือการปฏิบัติงาน ๒.ประชุมหลักการทำงานทั้งระดับ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ทุกท่าน เกี่ยวกับการประพฤตินิยมชอบ ให้เป็นไปตาม ระเบียบกฎหมายอย่างเคร่งครัด และ เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดข้อ ร้องเรียนการประพฤตินิยมชอบ	๑ ต.ค. ๖๘ – ๓๐ ก.ย. ๖๙	ทุกส่วนราชการ (กอง)

ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของทางราชการ

มาตรการ / โครงการ / กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัด ตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
กิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบการยืมขอใช้ทรัพย์สินของราชการ	เจ้าหน้าที่บางรายยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนหรือระเบียบ การยืมทรัพย์สินทางราชการ และบางกรณียังมีการขอใช้ทรัพย์สินของหน่วยงานอย่างเร่งด่วน จึงไม่ได้ดำเนินการตามขั้นตอนอย่างครบถ้วน	๑. จัดทำคู่มือหรือสื่อประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการยืมและการใช้ทรัพย์สินของราชการ ให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมายที่กำหนด ๒. สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ บทลงโทษ เพื่อให้การบริหารจัดการ ทรัพย์สินมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้มากยิ่งขึ้น	๑ ต.ค. ๖๘ – ๓๐ ก.ย. ๖๙	ทุกส่วนราชการ (กอง)

ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต

มาตรการ / โครงการ / กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัด ตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
มาตรการการมีส่วนร่วมกับองค์กร ภายนอกที่จัดอบรมทางด้านการทุจริตในหน่วยงานภาครัฐ	ปัจจุบันการทุจริตมีรูปแบบที่ แขนงเนียน และซับซ้อนขึ้นมาก (เช่น การทุจริตเชิงนโยบาย , การเอื้อประโยชน์ผ่านช่องว่างทางกฎหมาย) ทำให้ผู้บริหารที่ขาดความเข้าใจเชิงลึก มองไม่เห็นปัญหา หรือรู้สึกว่ายากเกิน กว่าจะจัดการได้อย่างเด็ดขาด	๑. จัดให้ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่เข้ารับ การอบรมทางด้านการทุจริตในหน่วยงานภาครัฐ ๒. ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหา การทุจริตที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และแนวทางการแก้ไขปัญหา ๓. ให้ทราบถึงบทลงโทษในกรณีปล่อย ให้มีการทุจริต	๑ ต.ค. ๖๘ – ๓๐ ก.ย. ๖๙	ทุกส่วนราชการ (กอง)

ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน

มาตรการ / โครงการ / กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัด ตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
กิจกรรมทบทวนและปรับปรุงคู่มือ การปฏิบัติงานและการให้บริการ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อาจเกิด ความล่าช้าในบางช่วงเวลาที่ผู้มาใช้ บริการในเรื่องเดียวกันเป็นจำนวนมาก หรือบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่จำเป็นต้อง ปฏิบัติตามหลักกฎหมายในเรื่องที่มา ติดต่อ จึงเกิดความล่าช้าไม่เป็นไปตาม ขั้นตอนที่กำหนด	๑.จัดประชุมพนักงานและเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ๒.หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับ งานที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนการทำงานหรือระยะเวลาการทำงาน ๓.ศึกษาข้อควรปฏิบัติ ของหลักการ ทำงานให้ชัดเจน ๔.รายงานปัญหา หรือขั้นตอนการทำงาน ให้ผู้บริหารได้รับทราบ	๑ ต.ค. ๖๘ – ๓๐ ก.ย. ๖๙	ทุกส่วนราชการ (กอง)

ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร

มาตรการ / โครงการ / กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัด ตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
กิจกรรมเพิ่มช่องทางการสื่อสารผ่าน เครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อให้บุคคลภายนอกได้เข้าถึงข้อมูล ของ หน่วยงานได้ง่ายขึ้น	ประชาชนบางกลุ่มยังมีข้อจำกัดในการ เข้าถึงสื่อออนไลน์ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงช่องทางการเผยแพร่ ข้อมูล ข่าวสารของหน่วยงานได้ และไม่ได้รับข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน	เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนทั่วไป สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีขั้นตอนที่ไม่ ยุ่งยาก โดยการพัฒนาช่องทางการ สื่อสารให้ครอบคลุม มากยิ่งขึ้นปรับปรุง รูปแบบการนำเสนอข้อมูลให้ง่ายต่อการเข้าใจ และให้เป็นข้อมูลปัจจุบัน	๑ ต.ค. ๖๘ – ๓๐ ก.ย. ๖๙	ทุกส่วนราชการ (กอง)

ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน

มาตรการ / โครงการ / กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัด ตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
มาตรการการมีส่วนร่วม ของ ประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการ/ กิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน	ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับ หน่วยงานบางรายมี ความ เห็น ว่า หน่วยงานยังขาดการเปิดโอกาสให้ บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การ ให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นเท่าที่ควร	๑ . เปิ ด โ อ ก า ส ให้ บุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจ ของหน่วยงาน ผ่านการดำเนินการโครงการ หรือกิจกรรมต่างๆ ๒. เผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้ บุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมกับ หน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบ	๑ ต.ค. ๖๘ – ๓๐ ก.ย. ๖๙	ทุกส่วนราชการ (กอง)

ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล

มาตรการ / โครงการ / กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัด ตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
กิจกรรมเพิ่มความรู้อย่างเข้าใจ เกี่ยวกับรายละเอียดตัวชี้วัด OIT	๑. เนื่องจากผู้บริหารเทศบาลเมือง สระแก้ว หมดวาระ และอยู่ในช่วงเลือกตั้ง ทำให้เจ้าหน้าที่ที่ปรับปรุง ข้อมูลเว็บไซต์ลงข้อมูลให้เป็นเป็น ปัจจุบัน โดยได้ใส่ข้อมูลผู้บริหารฯ เป็น ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่แทน นายกเทศมนตรีเมืองสระแก้ว แต่ไม่ได้ ใส่รองผู้บริหารฯ ว่าเป็นตำแหน่งว่าง ตามโครงสร้างส่วนราชการของ เทศบาลเมืองสระแก้ว ๒. เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้จัดทำข้อมูล ใส่ ข้อมูลไม่ครบถ้วน โดยเว้นช่องว่างไว้ใน ช่อง ผลเบิกจ่ายงบประมาณ	ศึกษาและทำความเข้าใจหลักเกณฑ์ การประเมินในแต่ละ ปี โดยเฉพาะ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการตรวจ ประเมินแบบวัด OIT ให้ละเอียด รอบคอบ	๑ ต.ค. ๖๘ – ๓๐ ก.ย. ๖๙	ทุกส่วนราชการ (กอง)

ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต

มาตรการ / โครงการ / กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัด ตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
กิจกรรมเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำข้อมูล	เจ้าหน้าที่ที่จัดทำเอกสารกรอกข้อมูล ในช่วงระยะเวลาในการดำเนินการ ผิดพลาดในเรื่องของปี พ.ศ.	๑.ศึกษารายละเอียดตัวชี้วัด และ องค์ประกอบด้านข้อมูลให้ละเอียด ๒.จัดทำข้อมูลให้ครบถ้วนตามเกณฑ์ตัวชี้วัด	๑ ต.ค. ๖๘ – ๓๐ ก.ย. ๖๙	ทุกส่วนราชการ (กอง)

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เทศบาลตำบลปากห้วย หน่วยงานมีผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ อยู่ในระดับผ่าน และบรรลุค่าเป้าหมาย คือ มีผลการประเมิน ITA ในภาพรวม ๘๕ คะแนนขึ้นไป แต่มีคะแนนรายเครื่องมือนี้อยู่ที่ IIT, EIT ส่วนที่ ๑, EIT ส่วนที่ ๒ และ OIT เครื่องมือใดเครื่องมือหนึ่งมีผลคะแนนน้อยกว่า ๘๕ คะแนน ซึ่งผ่านค่าเป้าหมายตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีเป้าหมายหลักเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีความโปร่งใส ปลดการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ ๘๘.๓๑ คะแนน

สำหรับการประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT) เทศบาลตำบลปากห้วย ได้มีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่ ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต โดยมีคะแนนสูงสุด ควรรักษามาตรฐานไว้ และควรพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่ ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต

ทั้งนี้การปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานรายประเด็นข้อคำถามที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

i๑ ประเด็น เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอก ไม่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา ดังนั้น หน่วยงานควรระบุทั้งขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการแต่ละขั้นตอนไว้ในคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (อ้างอิงจาก ๐๘) หรือคู่มือการขอรับบริการสำหรับผู้มารับบริการหรือมาติดต่อ (อ้างอิงจาก ๐๙) และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่คู่มือดังกล่าวให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงาน ถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด นอกจากนี้ควรนำข้อมูลจากคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานมาจัดทำเป็นสื่อในรูปแบบอื่น ๆ ที่สะดวกและดึงดูดต่อการรับรู้ เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์หรือ จุดประชาสัมพันธ์ ณ สถานที่ตั้งตามความเหมาะสมต่อไป

i๔ ประเด็น หน่วยงานมีการใช้งบประมาณไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ดังนั้น ควรจัดให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการดำเนินงาน และแผนการใช้จ่ายงบประมาณ หรือมีส่วนร่วมในกระบวนการกำกับติดตามแผนการดำเนินงาน และแผนการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (อ้างอิงจาก ๐๖) เพื่อให้บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมให้การใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามวัตถุประสงค์ มีความคุ้มค่า และเกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

i๑๐ ประเด็น เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานบางรายมีการขอยืมทรัพย์สินของทางราชการไปใช้ปฏิบัติงานอย่างไม่ถูกต้อง ดังนั้น หน่วยงานควรระบุขั้นตอนและแนวทางในการขอยืมทรัพย์สินของทางราชการตามประเภทงานด้านต่าง ๆ ไว้ในคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน (อ้างอิงจาก ๐๘) พร้อมทั้ง ประชาสัมพันธ์คู่มือหรือแนวทางการขอยืมทรัพย์สินของราชการให้แก่บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบ

i๑๒ ประเด็น บุคลากรบางรายในหน่วยงานขาดการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สิน เพื่อป้องกันไม่ให้นำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว ดังนั้น ควรกำหนดหรือระบุแนวทางการใช้ทรัพย์สินของราชการไว้ในคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยมีการตรวจสอบวัสดุและครุภัณฑ์ในแต่ละส่วนงานเป็นระยะ (อ้างอิงจาก ๐๘) พร้อมทั้ง ประชาสัมพันธ์คู่มือ หรือแนวทางดังกล่าวให้บุคลากรถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และกำชับให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีการขออนุญาตในการขอยืมทรัพย์สินอย่างถูกต้อง และควรสร้างจิตสำนึกที่ดีในการรับผิดชอบงานต่อหน้าที่เพื่อให้เกิดการแยกแยะระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวม รวมถึงการเสริมสร้างจิตสำนึกการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดีตามมาตรฐานทางจริยธรรม (อ้างอิงจาก ๐๑๖)

i๑๓ ประเด็น ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานยังไม่ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการทุจริต และประพฤติมิชอบเท่าที่ควร ดังนั้น ควรจัดให้มีกิจกรรมที่ผู้บริหารและบุคลากรภายในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการดำเนินการด้านการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน และสร้างวัฒนธรรม No Gift Policy (อ้างอิงจาก ๐๒๑) ตลอดจนการขับเคลื่อนจริยธรรม (อ้างอิงจาก ๐๑๖) พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์กิจกรรมที่ได้จัดขึ้นผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น Social Network ของหน่วยงาน เป็นต้น เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในการต่อต้านการทุจริต

i๑๔ ประเด็น บุคลากรในหน่วยงานบางรายเห็นว่ามาตรการป้องกันการทุจริตของหน่วยงานยังไม่สามารถป้องกันการทุจริตได้จริง ดังนั้น หน่วยงานควรวิเคราะห์มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานที่ได้กำหนดไว้ รวมทั้ง ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน (อ้างอิงจาก ๐๒๗) ประกอบกับการประเมินความเสี่ยงการทุจริตในประเด็นการเรียกรับสินบน (อ้างอิงจาก ๐๒๓) จากนั้น นำผลการวิเคราะห์มากำหนดมาตรการ/โครงการ/กิจกรรมเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน (อ้างอิงจาก ๐๒๕) และดำเนินการตามแผนฯ ที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้ ควรเผยแพร่ให้บุคลากรภายในหน่วยงานรับทราบด้วย

การประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) เทศบาลตำบลปากห้วย ได้มีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน โดยมีคะแนนสูงสุด ควรรักษามาตรฐานไว้ และควรพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน

ทั้งนี้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานรายประเด็นข้อคำถามที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการเข้าตอบด้วยตนเอง (EIT Public)

๑๑ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายเห็นว่า การปฏิบัติงาน/ให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ไม่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด ดังนั้น หน่วยงานควรระบุทั้งขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการแต่ละขั้นตอนไว้ในคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (อ้างอิงจาก ๐๘) และถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด รวมถึงจัดทำคู่มือการขอรับบริการ (อ้างอิงจาก ๐๙) และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่คู่มือดังกล่าวให้แก่ ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ ได้รับทราบ นอกจากนี้ หน่วยงานควรนำข้อมูลจากคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานมาจัดทำเป็นสื่อในรูปแบบอื่น ๆ ที่สะดวกและดึงดูดต่อการอ่าน เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์หรือ จุดประชาสัมพันธ์ ณ สถานที่ตั้งตามความเหมาะสม

๑๒ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีการปฏิบัติงาน/ให้บริการกับผู้มาติดต่อไม่เท่าเทียมกัน ดังนั้น หน่วยงานควรวิเคราะห์ว่าภารกิจหรือบริการใดภายในหน่วยงานที่เกิดการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อหรือรับบริการไม่เท่าเทียมกัน จากนั้นจึงพัฒนาช่องทางการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ หรือ E-Service (อ้างอิงจาก ๐๑๐) เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจหรือการเลือกปฏิบัติในภารกิจหรือบริการนั้น ๆ ซึ่งจะช่วยสร้างความเท่าเทียมในการดำเนินงานและช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ หน่วยงานควรระบุขั้นตอนที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการไว้ในคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (อ้างอิงจาก ๐๘) หรือคู่มือการขอรับบริการ (อ้างอิงจาก ๐๙) โดยละเอียดหรือ อาจจัดทำเป็นสื่อรูปแบบต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น แล้วเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ ได้รับทราบ

๑๔ , ๑๕ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบนั้นยังขาดความชัดเจนเพียงพอ ดังนั้น หน่วยงานควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน (อ้างอิงจากตัวชี้วัด ๙.๑, ๙.๒, ๙.๓)

๑๖ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าการสื่อสารตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายของหน่วยงานยังขาดความชัดเจน ดังนั้น หน่วยงานควรมอบหมายผู้รับผิดชอบในการสื่อสารตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายผ่านช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล (อ้างอิงจาก ๐๓) ให้มีความชัดเจนมากขึ้น รวมถึง ควรสื่อสารข้อมูลที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Twitter หรือ Instagram และควรเผยแพร่ช่องทางดังกล่าวในจุดที่บุคคลภายนอก สามารถสังเกตเห็นได้โดยง่าย

๑๗ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังขาดการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการ

ดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ผ่านการดำเนินการ โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๒๐)

e๘ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่ายังไม่มีปรับปรุงการดำเนินงานหรือโครงการเพื่อตอบสนองต่อประชาชนเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้ประชาชนและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานผ่านการดำเนินการโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๒๐) รวมถึงนำผลจากการมีส่วนร่วมไปกำหนดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีและรายงานความก้าวหน้าให้สาธารณชนได้รับทราบ (อ้างอิงจาก ๐๖) อีกทั้ง ควรเผยแพร่ช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล (อ้างอิงจาก ๐๓) โดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทางเพื่อให้ประชาชนได้มีช่องทางติดต่อสอบถามหรือสะท้อนความคิดเห็นให้กับหน่วยงาน

e๙ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่า การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ของหน่วยงาน ยังไม่สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากพอ ดังนั้น หน่วยงานควรพัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) ที่เป็นงานบริการหลักของหน่วยงาน (อ้างอิงจาก ๐๑๐) และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านระบบ E-Service ให้บุคคลภายนอกได้รับทราบโดยทั่วถึง